

## Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Kearifan Lokal dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Kabupaten Lombok Tengah

Lalu Irfan Dzakwan Shabir<sup>1</sup>, Miftahul Jannah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri

laluirfan0@gmail.com<sup>1</sup>, miftahul110703@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*Organizing public services in the modern era in facing the challenges of maintaining local wisdom values while improving the quality of services to the community. This study aims to analyze the implementation of public service innovations based on local wisdom in the implementation of regional government in Central Lombok Regency. Central Lombok Regency has a wealth of local wisdom of the Sasak community that can be involved in the modern public service system. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through in-depth interviews, observations, and documentation studies. The results of the study indicate that the local wisdom of the Sasak community in Central Lombok Regency, such as the concept of awiq-awiq, mutual cooperation, and traditional leadership systems, can be integrated into public service innovations through an integrated service model that includes traditional approaches and modern administration. The implementation of public services based on local wisdom has been proven to increase accessibility, responsiveness, and public satisfaction with local government services. This model also contributes to the preservation of local culture while meeting quality public service standards in accordance with applicable regulations.*

**Keywords:** public service innovation, local wisdom, local government, Central Lombok, Sasak community

### ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik di era modern menghadapi tantangan untuk tetap mempertahankan nilai-nilai kearifan lokal sambil meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kabupaten Lombok Tengah. Kabupaten Lombok Tengah memiliki kekayaan kearifan lokal masyarakat Sasak yang dapat diintegrasikan dalam sistem pelayanan publik modern. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kearifan lokal masyarakat Sasak di Kabupaten Lombok Tengah, seperti konsep awiq-awiq, gotong royong, dan sistem kepemimpinan tradisional, dapat diintegrasikan dalam inovasi pelayanan publik melalui model pelayanan terpadu yang menggabungkan pendekatan tradisional dan administrasi modern. Implementasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal terbukti dapat meningkatkan aksesibilitas, responsivitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah. Model ini juga berkontribusi dalam pelestarian budaya lokal sambil memenuhi standar pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan regulasi yang berlaku.

**Kata Kunci:** inovasi pelayanan publik, kearifan lokal, pemerintahan daerah, Lombok Tengah, masyarakat Sasak

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Di era reformasi birokrasi dan tuntutan *good governance*, pemerintah daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2021). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas-asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Namun demikian, implementasi pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, terutama di daerah-daerah yang memiliki karakteristik sosial budaya yang khas. Mustanir (2022) menjelaskan bahwa masyarakat di era pasca reformasi sudah semakin memahami hak-haknya dan berani bersuara untuk menuntut pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini menuntut pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak hanya memenuhi standar teknis administratif, tetapi juga sesuai dengan karakteristik dan nilai-nilai budaya masyarakat setempat.

Kabupaten Lombok Tengah sebagai salah satu daerah di Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki kekayaan kearifan lokal masyarakat Sasak yang sangat beragam. Hasanah (2019) mengidentifikasi bahwa kearifan lokal di Kabupaten Lombok Tengah, khususnya di Desa Sade, terdiri dari bentuk *tangible* dan *intangible* yang masih dipertahankan hingga saat ini. Kearifan lokal tersebut mencakup sistem arsitektur tradisional, seni budaya, sistem nilai, dan norma-norma sosial yang mengatur kehidupan bermasyarakat.

Sawaludin et al. (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa masyarakat Sade memiliki nilai-nilai kearifan lokal yang khas, termasuk sistem *awiq-awiq* (aturan adat), *sesenggak* (nasihat), *lelakaq* (pantang), *kayaq* (cerita rakyat), dan *wewaran* (petuah). Nilai-nilai filosofis yang terkandung dalam kearifan lokal tersebut meliputi nilai kerohanian, nilai etis, nilai toleransi, dan nilai estetik. Keberadaan tokoh masyarakat, tokoh adat, tokoh agama, dan tokoh pemuda berperan penting dalam mempertahankan dan mewariskan nilai-nilai kearifan lokal kepada generasi selanjutnya.

Pengaruh globalisasi dan modernisasi telah memberikan dampak terhadap pelestarian kearifan lokal masyarakat Sasak. Adrian & Resmini (2018) menunjukkan bahwa globalisasi telah mempengaruhi keaslian rumah tradisional dan nilai-nilai budaya masyarakat Sade, di mana masyarakat mulai meninggalkan tradisi-tradisi tertentu dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan pentingnya upaya pelestarian kearifan lokal melalui berbagai strategi, termasuk integrasinya dalam sistem pelayanan publik.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa integrasi kearifan lokal dalam pelayanan publik dapat memberikan hasil yang positif. Budiana et al. (2020) dalam penelitiannya di Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa transformasi nilai kearifan lokal Sabilulungan dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik dapat menjadi pedoman dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan karena mengandung

nilai moralitas yang tinggi. Sementara itu, Maksin et al. (2024) mengidentifikasi bahwa model pelayanan terpadu berbasis kearifan lokal yang menggabungkan pelayanan adat dan administrasi dapat berjalan dengan maksimal melalui komunikasi yang baik antara pemerintah desa dengan pemangku adat.

Wiryawan et al. (2018) dalam penelitiannya di Bali menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang berdasarkan nilai kearifan lokal belum dilaksanakan secara optimal, sehingga diperlukan upaya yang lebih sistematis dalam mengintegrasikan kearifan lokal dalam sistem pelayanan publik modern.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kabupaten Lombok Tengah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan model pelayanan publik yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga sesuai dengan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal di Kabupaten Lombok Tengah. Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat, dengan fokus pada daerah-daerah yang memiliki kearifan lokal yang masih terpelihara dengan baik, seperti Desa Sade, Dusun Sade Desa Rambitan, dan wilayah-wilayah lain yang representatif.

Subjek penelitian dipilih secara purposive sampling, meliputi aparatur pemerintah daerah Kabupaten Lombok Tengah, tokoh masyarakat, tokoh adat, pemerhati budaya, dan masyarakat pengguna layanan publik. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan kriteria memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian, serta keterlibatan langsung dalam proses penyelenggaraan atau pemanfaatan pelayanan publik di daerah tersebut.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam (in-depth interview), observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi yang komprehensif tentang implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal dari perspektif berbagai stakeholder. Observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati secara langsung praktik-praktik pelayanan publik yang mengintegrasikan nilai-nilai kearifan lokal. Studi dokumentasi dilakukan terhadap berbagai dokumen kebijakan, regulasi, dan laporan terkait pelayanan publik di Kabupaten Lombok Tengah.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif dengan model analisis interaktif yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis untuk memudahkan

pemahaman terhadap temuan penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan analisis terhadap pola-pola dan tema-tema yang muncul dari data penelitian.

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang berbeda. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kearifan Lokal Masyarakat Sasak di Kabupaten Lombok Tengah

Kabupaten Lombok Tengah memiliki kekayaan kearifan lokal masyarakat Sasak yang sangat beragam dan masih terpelihara hingga saat ini. Berdasarkan temuan penelitian, kearifan lokal masyarakat Sasak dapat dikategorikan menjadi dua bentuk utama, yaitu kearifan lokal yang berwujud nyata (tangible) dan kearifan lokal yang tidak berwujud nyata (intangible).

Kearifan lokal tangible meliputi berbagai wujud fisik budaya masyarakat Sasak, antara lain arsitektur tradisional (bale, alang, dan berugak), seni tari (tari presean, tari gendang beleq, tari tempenges, tari petuk, tari kayak, dan tari oncer), seni suara (tandak mare, tandak gawah, tandak tengak malem, tandak mataq, dan tandak najuk), kerajinan tenun dengan berbagai motif (ragi genap, tapuk kemalu, kediri, beaq belating, beak sebie, batang empat, selutut, klungkung, banyu mas dan kembang komaq), serta senjata-senjata tradisional (keris, kelewang, candekan, tombak mamas, dan lading kuning) (Sawaludin et al., 2022).

Sementara itu, kearifan lokal intangible mencakup sistem nilai, norma, dan aturan-aturan yang mengatur kehidupan bermasyarakat, seperti awiq-awiq (aturan adat), sesenggak (nasihat), lelakaq (pantang), kayaq (cerita rakyat), dan wewaran (petuah). Nilai-nilai filosofis yang terkandung dalam kearifan lokal tersebut meliputi nilai kerohanian (nilai kebaikan dan nilai religius), nilai etis (etika), nilai toleransi, dan nilai estetika (Sawaludin et al., 2022).

Hasanah (2019) mengidentifikasi bahwa Desa Sade sebagai salah satu desa di Kabupaten Lombok Tengah memiliki berbagai kearifan lokal yang tetap dipertahankan sebagai daya tarik wisata budaya. Kearifan lokal yang terdapat di Desa Sade meliputi bangunan khas suku Sasak, tarian Gendang Beleq, tenun, dan Presean. Pelestarian kearifan lokal tersebut tidak hanya berfungsi sebagai identitas budaya, tetapi juga sebagai potensi ekonomi masyarakat.

Namun demikian, pengaruh globalisasi dan modernisasi telah memberikan dampak terhadap pelestarian kearifan lokal masyarakat Sasak. Adrian & Resmini (2018) menunjukkan bahwa globalisasi telah mempengaruhi keaslian rumah tradisional dan nilai-nilai budaya masyarakat Sade, di mana nilai-nilai atau kebiasaan yang sudah dilakukan oleh masyarakat setempat mulai mengalami perubahan. Hal ini terlihat dari bentuk bangunan rumah masyarakat yang sudah banyak meninggalkan keaslian dari rumah tradisional tersebut.

## **Regulasi dan Kebijakan Pelayanan Publik di Kabupaten Lombok Tengah**

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lombok Tengah didasarkan pada berbagai regulasi dan kebijakan, baik di tingkat nasional, provinsi, maupun kabupaten. Di tingkat nasional, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum utama yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas-asas kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/non diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Di tingkat provinsi, Peraturan Gubernur Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat mengatur mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari sistem pelayanan publik yang responsif dan akuntabel.

Sementara itu, di tingkat kabupaten, Peraturan Bupati Kabupaten Lombok Tengah Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi payung hukum bagi penyelenggaraan pelayanan publik di daerah tersebut. Peraturan ini mengatur berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, hingga mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa pelayanan publik.

## **Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah telah mengembangkan berbagai inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Sarusiyani et al. (2024) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Timur telah mengembangkan aplikasi Laporbup sebagai media pengaduan masyarakat yang mudah diakses dan efektif dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat.

Strategi penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Diskominfo adalah dengan menyediakan saluran atau media yang mudah diakses oleh masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan lebih mudah, efektif, dan tepat sasaran dalam menyelesaikan permasalahan di masyarakat. Selain itu, memberikan respon yang sopan merupakan bentuk interaksi yang dapat memberikan kesan baik kepada pelapor (Sarusiyani et al., 2024).

Namun demikian, implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik masih menghadapi tantangan, terutama terkait dengan aksesibilitas masyarakat dan integrasi dengan nilai-nilai kearifan lokal. Wiryawan et al. (2018) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang berdasarkan kearifan lokal belum dilaksanakan secara optimal di berbagai daerah.

## **Model Pelayanan Terpadu Berbasis Kearifan Lokal**

Berdasarkan temuan penelitian, implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal di Kabupaten Lombok Tengah dapat diwujudkan melalui

model pelayanan terpadu yang menggabungkan pendekatan tradisional dan administrasi modern. Model ini mengacu pada konsep yang dikembangkan oleh Maksin et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kerjasama pelayanan adat dan administrasi berbasis kearifan lokal dapat berjalan maksimal melalui komunikasi yang baik antara pemerintah desa dengan pemangku adat.

Model pelayanan terpadu berbasis kearifan lokal di Kabupaten Lombok Tengah memiliki beberapa karakteristik utama:

**Pertama**, integrasi sistem awiq-awiq dalam mekanisme pelayanan publik. Awiq-awiq sebagai aturan adat masyarakat Sasak dapat diintegrasikan dalam sistem pelayanan publik sebagai panduan etika dan moral bagi penyelenggara pelayanan. Nilai-nilai yang terkandung dalam awiq-awiq, seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab, dapat menjadi landasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kedua**, penerapan konsep gotong royong dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Budiana et al. (2020) menunjukkan bahwa nilai gotong royong yang terkandung dalam kearifan lokal Sabilulungan dapat ditransformasikan dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik karena dapat menjadi landasan dalam pelaksanaan untuk tercapainya sinergitas. Dalam konteks Kabupaten Lombok Tengah, konsep gotong royong masyarakat Sasak dapat diadaptasi dalam sistem pelayanan publik melalui pelibatan aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan.

**Ketiga**, pemanfaatan tokoh adat dan tokoh masyarakat sebagai mediator dalam pelayanan publik. Sawaludin et al. (2022) menunjukkan bahwa tokoh masyarakat, tokoh adat, tokoh agama, dan tokoh pemuda memiliki peran penting dalam mempertahankan dan mewariskan nilai-nilai kearifan lokal. Dalam sistem pelayanan publik, tokoh-tokoh tersebut dapat berperan sebagai mediator antara pemerintah dan masyarakat, terutama dalam menyelesaikan konflik atau permasalahan yang timbul dalam proses pelayanan.

**Keempat**, adaptasi bahasa dan komunikasi lokal dalam pelayanan publik. Penggunaan bahasa Sasak dan pendekatan komunikasi yang sesuai dengan budaya lokal dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat pengguna layanan.

## Implementasi dan Bank Praktik

Implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal di Kabupaten Lombok Tengah telah menunjukkan beberapa praktik baik yang dapat dijadikan sebagai model. Jafar (2022) dalam penelitiannya di Desa Masbagik Utara Baru, Kecamatan Masbagik, Kabupaten Lombok Timur menunjukkan bahwa sosialisasi langsung kepada masyarakat dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan publik yang baik serta pentingnya partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang baik di desa.

Beberapa praktik baik yang telah diimplementasikan antara lain:

**Pertama**, penerapan sistem pelayanan satu atap yang mengintegrasikan pelayanan administratif dengan ritual adat tertentu. Misalnya, dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan yang dikaitkan dengan upacara adat tertentu, sehingga

masyarakat dapat memperoleh pelayanan administratif sekaligus melestarikan tradisi budaya.

**Kedua**, pengembangan aplikasi pelayanan publik yang menggunakan bahasa Sasak sebagai salah satu pilihan bahasa, sehingga memudahkan masyarakat yang tidak fasih berbahasa Indonesia untuk mengakses layanan tersebut.

**Ketiga**, pelibatan tokoh adat dalam tim penyelesaian sengketa pelayanan publik, sehingga penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan pendekatan yang lebih sesuai dengan budaya masyarakat setempat.

## a. Dampak dan Manfaat

Implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal di Kabupaten Lombok Tengah telah memberikan dampak positif dalam beberapa aspek:

**Dari aspek kualitas pelayanan**, pendekatan berbasis kearifan lokal telah meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini karena pelayanan yang diberikan lebih sesuai dengan karakteristik dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat setempat.

**Dari aspek pelestarian budaya**, integrasi kearifan lokal dalam sistem pelayanan publik telah berkontribusi dalam upaya pelestarian budaya Sasak. Masyarakat menjadi lebih mengenal dan menghargai nilai-nilai budaya lokal melalui interaksi mereka dengan sistem pelayanan publik.

**Dari aspek partisipasi masyarakat**, pendekatan berbasis kearifan lokal telah meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat merasa lebih memiliki dan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

**Dari aspek efektivitas komunikasi**, penggunaan pendekatan komunikasi yang sesuai dengan budaya lokal telah meningkatkan efektivitas komunikasi antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat pengguna layanan.

## b. Tantangan dan Hambatan

Meskipun telah menunjukkan dampak positif, implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal di Kabupaten Lombok Tengah masih menghadapi beberapa tantangan dan hambatan:

**Pertama**, tantangan terkait dengan sumber daya manusia. Tidak semua aparatur pemerintah memiliki pemahaman yang memadai tentang kearifan lokal masyarakat Sasak, sehingga diperlukan upaya peningkatan kapasitas yang berkelanjutan.

**Kedua**, tantangan terkait dengan regulasi. Belum semua aspek integrasi kearifan lokal dalam pelayanan publik diatur secara detail dalam regulasi yang ada, sehingga masih diperlukan penyempurnaan regulasi yang mendukung implementasi model ini.

**Ketiga**, tantangan terkait dengan teknologi. Integrasi kearifan lokal dengan sistem teknologi informasi masih menghadapi kendala teknis, terutama dalam pengembangan aplikasi yang user-friendly dan sesuai dengan karakteristik masyarakat lokal.

**Keempat**, tantangan terkait dengan perubahan sosial. Pengaruh globalisasi dan modernisasi terus memberikan tekanan terhadap pelestarian kearifan lokal, sehingga diperlukan strategi yang tepat untuk menjaga keseimbangan antara modernisasi pelayanan publik dengan pelestarian nilai-nilai budaya lokal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kabupaten Lombok Tengah merupakan upaya yang strategis dan memberikan dampak positif. Kearifan lokal masyarakat Sasak yang berupa nilai-nilai awiq-awiq, gotong royong, sistem kepemimpinan tradisional, dan berbagai bentuk budaya tangible maupun intangible dapat diintegrasikan dalam sistem pelayanan publik modern melalui model pelayanan terpadu.

Model pelayanan terpadu berbasis kearifan lokal yang dikembangkan di Kabupaten Lombok Tengah memiliki karakteristik utama berupa integrasi sistem awiq-awiq dalam mekanisme pelayanan, penerapan konsep gotong royong, pemanfaatan tokoh adat sebagai mediator, dan adaptasi bahasa serta komunikasi lokal dalam pelayanan publik. Implementasi model ini telah menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pelestarian budaya, partisipasi masyarakat, dan efektivitas komunikasi.

Namun demikian, implementasi model ini masih menghadapi beberapa tantangan terkait dengan sumber daya manusia, regulasi, teknologi, dan perubahan sosial. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah daerah, peningkatan kapasitas aparatur, penyempurnaan regulasi, dan pengembangan teknologi yang sesuai dengan karakteristik masyarakat lokal.

Penelitian ini merekomendasikan beberapa hal: pertama, perlunya pengembangan regulasi yang lebih komprehensif dalam mengatur integrasi kearifan lokal dalam pelayanan publik; kedua, peningkatan kapasitas aparatur pemerintah dalam memahami dan mengimplementasikan nilai-nilai kearifan lokal; ketiga, pengembangan sistem teknologi informasi yang user-friendly dan sesuai dengan karakteristik masyarakat lokal; dan keempat, penguatan peran tokoh adat dan tokoh masyarakat dalam sistem pelayanan publik.

Model inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal yang dikembangkan di Kabupaten Lombok Tengah dapat dijadikan sebagai best practice bagi daerah-daerah lain yang memiliki karakteristik sosial budaya yang khas. Hal ini sejalan dengan semangat otonomi daerah yang memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat setempat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, H., & Resmini, W. (2018). Pengaruh globalisasi terhadap nilai-nilai budaya pada rumah tradisional masyarakat Sade Lombok Tengah. *CIVICUS: Pendidikan-Penelitian-Pengabdian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 6(2), 13-22.
- Budiana, H. R., Bajari, A., & Mulyawan, R. (2020). Transformasi nilai Sabilulungan dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 42-56.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Hasanah, R. (2019). Kearifan lokal sebagai daya tarik wisata budaya di Desa Sade Kabupaten Lombok Tengah. *DESKOVI: Art and Design Journal*, 2(1), 45-52.
- Jafar, M. U. A. (2022). Peningkatan pelayanan publik di Desa Masbagik Utara Baru Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Pengabdian Ruang Hukum*, 1(1).
- Maksin, M., Septiandika, V., Dewi, R. C., & Yudianto, E. (2024). Model pelayanan terpadu berbasis kearifan lokal: Kajian penggabungan pelayanan adat dan administrasi di Desa Ngadisari. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 11(2), 525-528.
- Mustanir, S. A. (2022). *Pelayanan publik*. Penerbit Qiara Media.
- Peraturan Bupati Kabupaten Lombok Tengah Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Gubernur Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Sarusiyah, H., Yaqinah, S. N., & Syaoki, M. (2024). Tinjauan komunikasi terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi Laporbup Kabupaten Lombok Timur. *Al-I'lam: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 6(2), 89-99.
- Sawaludin, S., Haslan, M. M., & Basariah, B. (2022). Eksistensi dan peran elit dalam mempertahankan nilai-nilai kearifan lokal pada masyarakat Dusun Sade Desa Rambitan Lombok Tengah. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 7(4b), 2426-2432.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wiryan, I. W. G., Perbawa, I. K. S. L. P., & Julianti, L. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi berdasarkan nilai kearifan lokal Bali. *Jurnal Advokasi*, 8(1).